

2018-01-08

Sammanställning av enkätundersökning inom överförmyndarförvaltningen

1 Inledning

Under januari 2014 sände överförmyndarförvaltningen ut en enkät till samtliga ställföreträdare, det vill säga gode män, förvaltare och förmyndare. Syftet var att göra en uppföljning av gode mäns och förvaltares uppfattning beträffande förvaltningens bemötande, tillgänglighet, kompetens, service, stöd och utbildningar. Motsvarande enkät sändes ut i november 2015 men då enbart till gode män och förvaltare då 2014 års undersökning visat att få förmyndare svarat och de som svarat i flera fall angivet att de inte hade någon kontakt med överförmyndarförvaltningen. I november 2017 sändes en ny enkät ut till gode män och förvaltare. Denna undersökning utgör ett led i internkontrollen samt en uppföljning av ett av målen i 2017 års aktivitetsplan för överförmyndarnämnden, målet att 95 procent av ställföreträdarna skall anse förvaltningen ger god service.

Nedan följer en enkel sammanställning av enkätundersökningarnas resultat 2014, 2015 och 2017. Sammanställningen består av, utöver resultaten, reflektioner över resultaten. I bilaga finns enkätundersökningens resultat 2017 fördelat mellan de olika medlemskommunerna. Bilagans resultat skall läsas med stor försiktighet då det i de mindre kommunerna finns ett fåtal svar. Vid tidigare års sammanställningar har dessa resultat ej presenterats. Huvudansvarig för enkätundersökningen och denna sammanställning inklusive text, är undertecknad, arbetet med undersökningen och sammanställningen har dock genomförts med hjälp av överförmyndarhandläggarna och administrativ personal i Ljusnarsbergs kommun.

2 Resultat, reflektioner och åtgärder

Nedan följer en resultatsammanställning per område och fråga samt de reflektioner som gjorts med anledning av resultaten. I sammanställning betraktas svarsalternativen *Instämmer helt* och *Instämmer till stora delar* som positiva svar medan svarsalternativen *Instämmer endast delvis* och *Instämmer inte alls* som negativa.

2.1 Svarsfrekvens

Sammantaget sändes 2014 449 enkäter ut varav 246 besvarades, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 54,8 procent. 2015 sändes 332 enkäter ut och antalen inkomna svar var 225, det vill säga 67,3 procent. I 2017 års undersökning sändes 333 enkäter ut varav 238 inkom vilket medför en svarsfrekvens på 71,5 procent.

Det faktum att förmyndare inte tagits med i 2015 och 2017 års undersökningar kan antas medfört en ökad svarsfrekvens. Vidare har andelen ej svar generellt minskat något i 2015 och 2017 års undersökningar, vilket måste tas i beaktande när resultaten mellan åren jämförs.

2.2 Bakgrundsresultat

Min/Mina huvudman/huvudmän bor i

Kommun	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Hällefors	49	19,9	35	15,6	33	13,9
Lindesberg	86	35,0	84	37,3	102	42,9
Ljusnarsberg	30	12,2	24	10,7	26	10,9
Nora	61	24,8	44	19,6	64	26,9
Annan kommun	2	0,8	4	1,8	5	2,1
Mer än en kommun	13	5,3	33	14,7	7	2,9
Ej svar	5	2,0	1	0,4	1	0,4
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

Fördelningen av huvudmännens bostadsort mellan kommunerna medlemskommunerna är likartad 2014 som 2015 medan det är vissa förskjutningar mellan 2014 och 2017, andelen svarande med huvudmän från Hällefors har minskat medan andelen med huvudmän från Lindesberg ökat. Därtill har andelen med huvudmän från Nora ökat och andel med huvudmän från Ljusnarsberg minskat.

2.3 Bemötande

Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	183	74,4	167	74,2	149	62,6
Instämmer till stora delar	44	17,9	46	20,4	66	27,7
Instämmer enbart delvis	4	1,6	7	3,1	17	7,1
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9	1	0,4
Ej svar	9	3,7	3	1,3	5	2,1
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

De positiva svaren 2014 var 92,3 procent, 2015 94,7 procent och 2017 90,3 procent. En glidning kan ses 2017, andelen svar i kategorin Instämmer helt har minskat medan kategorierna Instämmer till stora delar och Instämmer enbart delvis ökat. Andelen svar i kategorin Instämmer inte alls är väldigt liten. Störst andel negativa svar finns från ställföreträdare med huvudmän från Ljusnarsberg.

2.4 Tillgänglighet

Jag anser att det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	83	33,7	55	24,4	58	24,4
Instämmer till stora delar	116	47,2	90	40,0	93	39,1
Instämmer enbart delvis	21	8,5	50	22,2	59	24,8
Instämmer inte alls	9	3,7	24	10,7	19	8,0
Ej svar	17	6,9	6	2,7	9	3,8
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

Resultaten 2015 och 2017 är likartade medan 2014 har ett positivare resultat. 2014 hade förvaltningen fasta telefontider vilka var slopade 2015 var återinförda 2017.

De mest negativa svaren kommer från Lindesberg, endast 13,7 procent av de svarande instämmer helt i påståendet.

2.5 Kompetens

Jag anser att kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	142	57,7	115	51,1	96	40,3
Instämmer till stora delar	76	30,9	84	37,3	99	41,6
Instämmer enbart delvis	9	3,7	14	6,2	18	7,6
Instämmer inte alls	3	1,2	2	0,9	9	3,8
Ej svar	16	6,5	10	4,4	16	6,7
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

2017 års resultat är sämre än 2015 och 2014, andelen positiva resultat 2017 är 81,9 procent och fördelningen mellan de två positiva svarkategorierna har förändrats, svarkategorin Instämmer till stora delar har ökat 2017 medan svarkategorin Instämmer helt minskat. Ett

flertal som angivit svar anger att de inte kan bedöma kompetensen inom överförmyndarförvaltningen.

Positivast angående kompetensen är de svarande med huvudmän i Hällefors medan de med huvudmän i Ljusnarsberg utmärker sig genom att ha sämst uppfattning om kompetensen. Det senare skall dock ses utifrån att det enbart är 26 svarande med huvudmän i Ljusnarsberg.

2.6 Service

Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	137	55,7	94	41,8	84	35,3
Instämmer till stora delar	77	31,3	79	35,1	91	38,2
Instämmer enbart delvis	14	5,7	32	14,2	42	17,6
Instämmer inte alls	4	1,6	13	5,8	12	5,0
Ej svar	14	5,7	7	3,1	9	3,8
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

Bland de tre åren finns en negativ trend, de positiva svaren har minskat från 87,0 procent 2014, via 76,9 procent 2015, till 73,5 procent 2017. Därtill har svarsalternativet Instämmer helt minskat från 55,7 procent 2014 till 35,3 procent 2017. Dock skall noteras att andelen i svarsalternativet Instämmer inte alls minskat mellan 2015 och 2017, ökningen finns i svarsalternativet Instämmer enbart delvis.

Positivast är svarande med huvudmän i Hällefors medan svaren från ställföreträdare med huvudmän från Ljusnarsberg och Nora är de mest negativa, där svaren från ställföreträdare med huvudmän i Nora har den största andelen negativa svar, 28,1 procent.

2.7 Stöd

Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	149	60,6	129	57,3	112	47,1
Instämmer till stora delar	67	27,2	66	29,3	76	31,9
Instämmer enbart delvis	8	3,3	20	8,9	25	10,5
Instämmer inte alls	6	2,4	2	0,9	9	3,8
Ej svar	16	6,5	8	3,6	16	6,7
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

Resultaten 2017 är mer negativt än de båda föregående undersökningarna, 2017 är det 79,0 procent positiva svar mot 87,8 procent 2014 respektive 86,7 procent 2015. Det finns dock två förbehåll. För det första är överförmyndarnämnden och dess förvaltning en tillsynsmyndighet som inte har som sin primära uppgift att hjälpa ställföreträdare, en omständighet som inte alltid är enkel att vidareförmedla. För det andra har flera kommenterat sina svar med att de haft liten eller ingen kontakt med överförmyndarförvaltningen.

Åter igen kommer den största andelen negativa svar 2017 från ställföreträdare med huyudmän i Ljusnarsberg och Nora. 19,2 respektive 17,2 procent medan denna andelen enbart uppgår till 9,1 procent från ställföreträdare med huvudmän i Hällefors.

2.8 Utbildning

Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra.

Svarsalternativ	2014		2015		2017	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Instämmer helt	76	30,9	64	28,4	62	26,1
Instämmer till stora delar	83	33,7	76	33,8	73	30,7
Instämmer enbart delvis	25	10,2	34	15,1	42	17,6
Instämmer inte alls	9	3,7	17	7,6	24	10,1
Ej svar	53	21,5	34	15,1	37	15,5
Summa	246	100,0	225	100,0	238	100,0

Beträffande utbildningen finns även en negativ trend, andelen positiva svar har sjunkit från 64,6 procent 2014, 62,2 procent 2015 till 56,8 procent 2017. Motsvarande har de negativa svaren stigit från 13,8 procent 2014 till 22,7 procent 2015 och 27,7 procent 2017. Två saker bör noteras i resultatredovisningen, dels av samtliga påståenden i enkätundersökningen finns den lägsta andelen positiva svar och högsta andelen negativa svar i detta påstående, dels att andelen ej svar är högst bland alla påståenden. Flera kommenterar sina svar med att de ej deltagit vid någon utbildning.

Positivast till utbildningarna är ställföreträdarna med huvudmän i Hällefors medan de med huvudmän i Ljusnarsberg är de mest negativa, både sett ur att de har lägst andel positiva svar och högst andel negativa svar.

2.9 Övriga synpunkter

Av de 238 inkomna enkätsvaren finns framförda synpunkter i 71 av dem, vilket motsvarar 29,8 procent. I sedvanlig ordning innehåller dessa både positiva som negativa synpunkter. Ett flertal har, som tidigare nämnts, hävdatt att de ej kunna svara på enstaka eller flertalet

påståenden då de haft mycket begränsad eller ingen kontakt med överförmyndarförvaltningen.

En synpunkt som är flertalet förekommande är att det upplevs som svårt att nå överförmyndarförvaltningen via telefon. Det förefaller finnas ett större behov av att ha kontakt med förvaltningen via telefon trots att handläggarnas telefontider utökats, telefonväxeltiderna i Ljusnarsbergs kommun ökat, mailkontakt kan fås oavsett tidpunkt och vissa nyttjar möjligheten att ringa direkt till förvaltningschefen.

En annan synpunkt som anges i ett antal svar, dock inte lika många som i tidigare undersökningar, är önskemål om snabbare granskning av årsräkningar samt utbetalning av ersättare till ställföreträdare. Ett par anser även att ersättningen är för låg.

Vidare framförs i ett svar att kvitto önskas på inlämnad årsräkning samt några önskar större möjligheter att lämna årsräkningen i den egna kommunen.

Önskemål förs fram om mer digitala tjänster, bland annat digital årsräkning, större utbud av digitala blanketter och digital utbildning.

En viss efterfrågan på mer information kan noteras.

2.10 Överväganden

Utifrån vad som framkommit i svaren på den utsända enkäten synpunkter som framkommit i andra sammanhang samt idéer som utvecklats över tid inom överförmyndarnämnden och/eller överförmyndarförvaltningen, har övervägts eller kommer bland annat följande att övervägas:

- Övervägande görs av att införa möjligheten att maila överförmyndarförvaltningen och be denna ringa upp. På detta vis skulle förhoppningsvis behovet från ställföreträdare av telefonkontakt kunna förbättras.
- I samband med vårens inledande arbete med granskning av årsräkningar, skall övervägas om ytterligare hjälp kan tas av administrationen inom Ljusnarsbergs kommun. Vidare skall den sedan i höstas införda arbetsrutinen medan att överförmyndarhandläggarna avsätter hela onsdagarna till att granska årsräkningar införas under hela året. På det vis hoppas på en snabbare granskning av årsräkningar.
- Övervägande skall göras om att införa ett enkelt och ej för arbetsbelastande sätt att ge kvitto på inlämnade årsräkningar.



- Möjligheterna att årsräkningar i respektive medlemskommuns kommunhus samt huruvida en större närvaro i samtliga medlemskommuner under februari månad från överförmyndarhandläggarna är möjlig skall ses över.
- Översyn skall göras av vilka blanketter och vilken information som finns på Ljusnarsbergs kommun webbplats angående överförmyndarverksamheten och kompletteringar skall övervägas.
- Införande av digitala tjänster skall undersökas.
- Övervägande om digital utbildning skall genomföras.
- Från och med 2018 skall antalet nyhetsblad utökas från två till fyra per år. På detta vis kan förhoppningsvis överförmyndarnämnden och förvaltningen nå snabbare fram med information och de befintliga nyhetsbladen bli mer kortfattade.

2.11 Avslutning

Avslutningsvis skall ett antal reflektioner göras angående 2017 som möjligtvis kan ha påverkat resultaten i denna enkätundersökning.

Under året har antalet uppdrag som god man för ensamkommande barn och unga minskat drastiskt. Detta har inte upplevts positivt av alla då det inneburit mindre antal uppdrag. Vidare har riksdagen beslutat om ändrade ersättningar till kommunerna för mottagande av ensamkommande barn och unga vilket som konsekvens inneburit att överförmyndarnämnden sett det nödvändigt att drastiskt sänka ersättningen för gode män till ensamkommande barn och unga. Givetvis kan det antas att detta inte upplevts som positivt att samtliga berörda.

En noggrannare granskning av årsräkningar har genomförts 2017, vilket naturligtvis inte uppfattas vara av godo från ett antal personer.

Anders Andersson
Kanslichef

Hällefors

2 Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	27	81,8
Instämmer till stora delar	6	18,2
Instämmer enbart delvis	0	0,0
Instämmer inte alls	0	0,0
Ej svar	0	0,0
Summa	33	100,0

3 Jag anser det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	12	36,4
Instämmer till stora delar	11	33,3
Instämmer enbart delvis	8	24,2
Instämmer inte alls	2	6,1
Ej svar	0	0,0
Summa	33	100,0

4 Jag anser kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	20	60,6
Instämmer till stora delar	10	30,3
Instämmer enbart delvis	2	6,1
Instämmer inte alls	1	3,0
Ej svar	0	0,0
Summa	33	100,0

5 Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	17	51,5
Instämmer till stora delar	10	30,3
Instämmer enbart delvis	5	15,2
Instämmer inte alls	1	3,0
Ej svar	0	0,0
Summa	33	100,0

6 Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	23	69,7
Instämmer till stora delar	5	15,2
Instämmer enbart delvis	3	9,1
Instämmer inte alls	0	0,0
Ej svar	2	6,1
Summa	33	100,0

7 Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	15	45,5
Instämmer till stora delar	8	24,2
Instämmer enbart delvis	6	18,2
Instämmer inte alls	0	0,0
Ej svar	4	12,1
Summa	33	100,0

Ljusnarsberg

2 Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	12	46,2
Instämmer till stora delar	8	30,8
Instämmer enbart delvis	4	15,4
Instämmer inte alls	1	3,8
Ej svar	1	3,8
Summa	26	100,0

3 Jag anser det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	8	30,8
Instämmer till stora delar	10	38,5
Instämmer enbart delvis	5	19,2
Instämmer inte alls	2	7,7
Ej svar	1	3,8
Summa	26	100,0

4 Jag anser kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	8	30,8
Instämmer till stora delar	9	34,6
Instämmer enbart delvis	4	15,4
Instämmer inte alls	2	7,7
Ej svar	3	11,5
Summa	26	100,0

5 Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	10	38,5
Instämmer till stora delar	8	30,8
Instämmer enbart delvis	3	11,5
Instämmer inte alls	3	11,5
Ej svar	2	7,7
Summa	26	100,0

6 Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	9	34,6
Instämmer till stora delar	10	38,5
Instämmer enbart delvis	3	11,5
Instämmer inte alls	2	7,7
Ej svar	2	7,7
Summa	26	100,0

7 Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	4	15,4
Instämmer till stora delar	7	26,9
Instämmer enbart delvis	7	26,9
Instämmer inte alls	2	7,7
Ej svar	6	23,1
Summa	26	100,0

Lindesberg

2 Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	61	59,8
Instämmer till stora delar	33	32,4
Instämmer enbart delvis	7	6,9
Instämmer inte alls	0	0,0
Ej svar	1	1,0
Summa	102	100,0

3 Jag anser det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	14	13,7
Instämmer till stora delar	47	46,1
Instämmer enbart delvis	32	31,4
Instämmer inte alls	7	6,9
Ej svar	2	2,0
Summa	102	100,0

4 Jag anser kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	39	38,2
Instämmer till stora delar	49	48,0
Instämmer enbart delvis	5	4,9
Instämmer inte alls	3	2,9
Ej svar	6	5,9
Summa	102	100,0

5 Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	30	29,4
Instämmer till stora delar	48	47,1
Instämmer enbart delvis	19	18,6
Instämmer inte alls	2	2,0
Ej svar	3	2,9
Summa	102	100,0

6 Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	43	42,2
Instämmer till stora delar	40	39,2
Instämmer enbart delvis	10	9,8
Instämmer inte alls	4	3,9
Ej svar	5	4,9
Summa	102	100,0

7 Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	25	24,5
Instämmer till stora delar	35	34,3
Instämmer enbart delvis	18	17,6
Instämmer inte alls	11	10,8
Ej svar	13	12,7
Summa	102	100,0

Nora

2 Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	40	62,5
Instämmer till stora delar	17	26,6
Instämmer enbart delvis	5	7,8
Instämmer inte alls	0	0,0
Ej svar	2	3,1
Summa	64	100,0

3 Jag anser det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	21	32,8
Instämmer till stora delar	19	29,7
Instämmer enbart delvis	13	20,3
Instämmer inte alls	7	10,9
Ej svar	4	6,3
Summa	64	100,0

4 Jag anser kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	25	39,1
Instämmer till stora delar	25	39,1
Instämmer enbart delvis	7	10,9
Instämmer inte alls	2	3,1
Ej svar	5	7,8
Summa	64	100,0

5 Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	24	37,5
Instämmer till stora delar	20	31,3
Instämmer enbart delvis	13	20,3
Instämmer inte alls	5	7,8
Ej svar	2	3,1
Summa	64	100,0

6 Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	32	50,0
Instämmer till stora delar	16	25,0
Instämmer enbart delvis	9	14,1
Instämmer inte alls	2	3,1
Ej svar	5	7,8
Summa	64	100,0

7 Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra

Svarsalternativ	2017	
	Antal	Procent
Instämmer helt	16	25,0
Instämmer till stora delar	17	26,6
Instämmer enbart delvis	11	17,2
Instämmer inte alls	9	14,1
Ej svar	11	17,2
Summa	64	100,0